



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE BOZANO



CÂMARA DE VEREADORES DE BOZANO/RS
CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Horário de expediente:

Segunda-feira à sexta-feira

Matutino: 7h30min às 11h30min.

Vespertino: 13h30 às 17h30min.

Reuniões Ordinárias: As segundas-feiras do mês, com início às 18h00min, Não haverá sessão ordinária nos meses de recesso legislativo, que será realizado em relação ao primeiro ano de cada legislatura em que o recesso será no mês de janeiro e fevereiro.

Endereço: Rua 13 de setembro nº 35, centro na cidade de Bozano/RS.

Telefone: (55) 3643-2064

E-mail: camara@bozano.rs.gov.br

Ouvidoria: ouvidoria@bozano.rs.gov.br

Site: <http://camarabozano.rs.gov.br/>

Presidente: Cezar Valmir Copetti.

1 - O QUE É UMA OUVIDORIA?

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, dúvida, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar



melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

2 - O QUE É UMA MANIFESTAÇÃO?

Manifestar é o ato de expor, apresentar, declarar, tornar visível, publicar. A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

3 - QUAIS SÃO OS TIPOS DE MANIFESTAÇÃO?

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

ELOGIO: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

DÚVIDA: incerteza sobre a atuação da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

4 - COMO POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO?

A manifestação pode ser feita de forma presencial, pela Internet, por carta, ou por telefone, dependendo da ouvidoria de seu interesse.

5 - QUEM PODE SE MANIFESTAR?

Qualquer pessoa, física ou jurídica.



6 - É PRECISO SE IDENTIFICAR NO SISTEMA?

Não. É possível registrar e consultar o andamento da sua manifestação sem fazer sua identificação no sistema.

7 - QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

Por força da Lei nº 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à intimidade, vida privada, honra e imagem, a não ser que você autorize expressamente a divulgação dessas informações.

Além disso, tais dados não podem ser acessadas por outras pessoas, incluindo servidores públicos não autorizados, a não ser com a sua autorização por escrito ou por decisão de juiz em processo do Poder Judiciário.

8 - SE EU NÃO QUIZER ME IDENTIFICAR, POSSO FAZER UMA MANIFESTAÇÃO ANÔNIMA?

Sim, mas se você registrar uma manifestação anônima não receberá um número de protocolo e nem receberá resposta da ouvidoria. Você também pode se identificar e pedir acesso restrito aos seus dados.

9 - É POSSÍVEL INCLUIR ANEXOS NA MANIFESTAÇÃO?

Sim. Você pode incluir documentos de texto, imagens, planilhas e arquivos no formato PDF.

10 - QUAL O PRAZO PARA RECEBER A RESPOSTA?

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa.

Caso não seja possível atendê-lo dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE BOZANO



Quando o prazo final para responder ao pedido coincidir com final de semana ou feriado, ele também será prorrogado para o próximo dia útil. Por isso, o prazo para envio da resposta pode não ser sempre o de 30 dias corridos.

11 - É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?

Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, se a ouvidoria oferecer resposta intermediária, você poderá complementar sua manifestação, oferecendo informações adicionais. Para isso, é necessário acessar o sistema e clicar em "Complementar". Não são recebidas complementações por e-mail.

12 - O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO?

- A ouvidoria poderá responder sua manifestação, solicitando que você a complemente, ou poderá prestar orientações, ou poderá encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão, ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade do Poder Executivo, dependendo do caso. Você sempre será comunicado sobre o procedimento adotado.

No caso de reclamação sobre prestação de serviço público, a manifestação é direcionada para o órgão responsável pela prestação do serviço público. Este órgão é quem deverá responder ao cidadão nos prazos definidos.

De forma semelhante, o procedimento acima é adotado para as solicitações, sugestões e elogios.

Denúncia, que se refira a bens, valores ou servidores do Poder Executivo, e que contenha elementos suficientes, será encaminhada à área responsável, e você será informado sobre a ação.

13 - ONDE EU POSSO VER A RESPOSTA?

Quando você fizer uma nova manifestação e quando a ouvidoria responder, será enviado um e-mail. Lembre-se, porém, de que, você não receberá resposta de uma manifestação anônima.



Estado do Rio Grande do Sul
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE BOZANO



Você também pode consultar o andamento e a resposta das suas manifestações através do protocolo da sua ouvidoria. Para isso, utilize a opção consultar manifestação.

14 - POSSO DENUNCIAR VÁRIOS FATOS EM UMA SÓ DENÚNCIA?

Para agilizar a apuração, solicitamos que seja feita uma manifestação para cada fato diferente (saúde, educação, entre outros).